



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## ACUERDO N° 004 DE 2015

**“Por medio del cual se adopta el Plan Estratégico de TRANSMILENIO S.A.”**

### LA JUNTA DIRECTIVA DE TRANSMILENIO S.A.

**En uso de las facultades que le confiere el numeral 1 del artículo 39 de los estatutos de la sociedad TRANSMILENIO S.A., y**

#### CONSIDERANDO:

Que TRANSMILENIO S.A., como Empresa del Distrito Capital contribuye al logro de los objetivos que la Administración Distrital establece para la ciudad de Bogotá D.C., bajo las condiciones que señalan las normas vigentes, las autoridades competentes y los Estatutos.

Que por el Acuerdo 04 de 1999 corresponde a TRANSMILENIO S.A. la gestión, organización y planeación del Servicio de Transporte Público Masivo Urbano de Pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, bajo la modalidad de transporte terrestre automotor.

Que el Decreto 319 de 2006, por el cual se adopta el Plan Maestro de Movilidad para Bogotá D.C., extiende las obligaciones de la empresa TRANSMILENIO S.A., como ente gestor del transporte masivo, asignándole la responsabilidad de integración, evaluación y seguimiento de la operación del Sistema Integrado de Transporte Público.

Que el Decreto 486 de 2006 le asigna a TRANSMILENIO S.A. las funciones de integrar, evaluar y hacer el seguimiento de la operación del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP.

Que de conformidad con el Acuerdo Distrital 257 de 2006 en el Capítulo 11 Sector de Movilidad, se crea la Secretaría Distrital de Movilidad y se establece la integración del sector señalando a TRANSMILENIO S.A. como Entidad vinculada.

Que de conformidad con el Decreto 309 de 2009 mediante el cual se adoptó el SITP en la Ciudad, se definieron las características y etapas de su implementación, así como las responsabilidades de TRANSMILENIO S.A. y la Secretaría Distrital de Movilidad.

Que en sesión extraordinaria de la Asamblea de Accionistas realizada el 21 de Diciembre de 2012, se presentó y aprobó un ajuste en el objeto social, quedando en tal sentido el mismo así: “Corresponde a TRANSMILENIO S.A., la gestión, organización y planeación del servicio integrado de transporte público urbano de pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, bajo las modalidades de transporte terrestre automotor, transporte terrestre férreo y sistemas alternativos de movilidad como el cable aéreo, entre otros, en las condiciones que señalen las normas vigentes, las autoridades competentes y sus propios estatutos”.

Avenida Eldorado No. 66-63  
PBX: (57) 220 3000  
Fax: (57) 3249870-80  
Código postal: 111321  
www.transmilenio.gov.co  
Información: Línea 195





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Página 2 del Acuerdo N° 004 del 2015 "Por medio del cual se adopta el Plan Estratégico de TRANSMILENIO S.A"

Que el artículo 39 de los Estatutos de la Sociedad establece que la Junta Directiva administra la sociedad y por consiguiente, tendrá atribuciones para ordenar que se ejecuten o celebren los actos que sean necesarios para el cumplimiento de los fines de la sociedad y de manera especial tendrá entre otras las funciones de: formular la política general de la empresa y aprobar los planes, programas y estrategias relativos a la definición y desarrollo del sistema integrado de transporte público masivo urbano de pasajeros de conformidad con lo dispuesto por la autoridad competente.

Que en mérito de lo expuesto en la parte considerativa de este Acto Administrativo,

**ACUERDA**

Adoptar el **Plan Estratégico de la sociedad TRANSMILENIO S.A.**, compuesto por el siguiente articulado:

**TÍTULO I  
MISIÓN Y VISIÓN DE TRANSMILENIO S.A.**

**ARTÍCULO PRIMERO. MISIÓN:** Gestionar el desarrollo e integración de los sistemas de transporte público masivo intermodal de pasajeros de la ciudad de Bogotá D.C. y de la región, con estándares de calidad, dignidad y comodidad, sustentable financiera y ambientalmente y orientado al mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios.

**ARTÍCULO SEGUNDO. VISIÓN:** En el 2025 seremos la empresa modelo en América Latina en gestión del transporte público integrado e intermodal de pasajeros y líder en la utilización de tecnologías limpias.

**TITULO II  
OBJETIVOS CORPORATIVOS DE TRANSMILENIO S.A.**

Los objetivos Corporativos de TRANSMILENIO S.A. son cinco (5) y cada uno se asocia con objetivos específicos de los cuales se desprende el grupo de estrategias para su cumplimiento.

**ARTÍCULO TERCERO. PRIMER OBJETIVO.** Articular la Operación del Sistema Integrado de Transporte Público Masivo en la Ciudad - Región, con estándares de eficiencia y seguridad.

**1.1. Mejorar la operación del Sistema con estándares de calidad y comodidad.**

- 1.1.1. Desarrollar e implementar herramientas de programación y control de la operación que garanticen la prestación del servicio en términos de confiabilidad para el usuario, cumpliendo los límites técnicos de pasajeros por m<sup>2</sup>.
- 1.1.2. Implementar, integrar y optimizar los sistemas de regulación y control de la operación del Sistema Integrado de Transporte Público.
- 1.1.3. Hacer cumplir la tipología en la flota vinculada, así como, vigilar el cumplimiento de los planes de mantenimiento establecidos.

Avenida Eldorado No. 66-63  
PBX: (57) 220 3000  
Fax: (57) 3249870-80  
Código postal: 111321  
www.transmilenio.gov.co  
Información: Línea 195





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Página 3 del Acuerdo N° 004 del 2015 "Por medio del cual se adopta el Plan Estratégico de TRANSMILENIO S.A"

- 1.1.4. Vigilar adecuadamente los contratos de concesión (supervisión e interventorías).
- 1.1.5. Controlar la vinculación gradual y formación continua del personal operativo, acorde con el plan de implementación del Sistema Integrado de Transporte Público.
- 1.1.6. Establecer mecanismos de participación y mejoramiento continuo para los diferentes actores del Sistema Integrado de Transporte Público e implementar las acciones derivadas de éstos.
- 1.2 Mejorar la seguridad de los usuarios y disminuir la accidentalidad**
  - 1.2.1 Desarrollar programas para la prevención y atención de contingencias, emergencias y recuperación de desastres para los procesos de gestión y control de la operación del Sistema Integrado de Transporte Público.
  - 1.2.2 Gestionar mecanismos de coordinación interinstitucional con el fin de mejorar la seguridad física de los usuarios en el sistema.
  - 1.2.3 Analizar oportunamente los eventos presentados y tomar las acciones de mejora necesarias.
  - 1.2.4 Adelantar las acciones necesarias para el análisis, evaluación y mitigación de los riesgos antrópicos asociados a la Operación del Sistema Integrado de Transporte Público.
- 1.3 Gestionar el desarrollo, adecuación y/o mantenimiento de la infraestructura requerida y obras complementarias para la integración funcional del SITP incluido los modos férreos (Metro y Trenes Ligeros) y alternativos (Cable Aéreo).**
  - 1.3.1 Adelantar las actividades de seguimiento a los estudios, diseños y construcción de la Infraestructura asociada al SITP.
  - 1.3.2 Gestionar la implementación e integración funcional de los modos férreos (Metro y Trenes Ligeros) y alternativos en el SITP (Cable aéreo).
  - 1.3.3 Analizar, evaluar y viabilizar Proyectos de Asociación Público Privada (APP) o de otra índole, cuyo objeto sea la construcción, ampliación o mantenimiento de la Infraestructura asociada al Sistema Integrado de Transporte Público.
  - 1.3.4 Realizar las acciones pertinentes para garantizar la disponibilidad de la infraestructura soporte y equipamiento complementario.
  - 1.3.5 Adelantar las actividades para el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura asociada al SITP.
  - 1.3.6 Garantizar las condiciones de accesibilidad en la infraestructura.





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Página 4 del Acuerdo N° 004 del 2015 "Por medio del cual se adopta el Plan Estratégico de TRANSMILENIO S.A"

#### **1.4 Ampliar la cobertura del Sistema Integrado de Transporte Público**

- 1.4.1 Realizar estudios e implementar soluciones que respondan a las necesidades de cobertura derivadas del proceso de implementación del Sistema Integrado de Transporte Público.
- 1.4.2 Analizar e implementar soluciones transicionales en la operación de los corredores de mayor demanda, hasta la puesta en operación del modelo definitivo.

**ARTÍCULO CUARTO. SEGUNDO OBJETIVO.** Contribuir al desarrollo de una ciudad sostenible a partir de la adopción y uso de tecnologías limpias y el fortalecimiento de la Gestión Ambiental Institucional.

#### **2.1. Articular y Desarrollar el Plan de Ascenso Tecnológico**

- 2.1.1. Implementar el Plan de Ascenso Tecnológico en el Sistema Integrado de Transporte Público.

#### **2.2. Promover el uso de modos alternativos de transporte.**

- 2.2.1. Ejecutar políticas, planes y programas para el desarrollo e integración al Sistema Integrado de Transporte Público, de los modos alternativos de transporte y el equipamiento complementario.
- 2.2.2. Ejecutar las acciones necesarias para promover el uso de los modos alternativos de transporte.
- 2.2.3. Gestionar las políticas para fomentar la intermodalidad en el uso del Sistema Integrado de Transporte Público bajo condiciones de eficiencia y seguridad.

#### **2.3. Generar una Cultura de protección del ambiente.**

- 2.3.1. Realizar seguimiento a los procesos de gestión ambiental, orientada a la consolidación de un Sistema de Transporte Sostenible.
- 2.3.2. Implementar un Plan de Gestión Ambiental para TRANSMILENIO S.A.
- 2.3.3. Contribuir a la conciencia ambiental de los usuarios.

#### **2.4 Formular e implementar los mecanismos y herramientas para la inclusión permanente de tecnologías limpias en la operación del Sistema integrado de Transporte Público, que permitan la reducción constante de emisiones de gases efecto invernadero y contaminantes locales.**

- 2.4.1 Implementar mecanismos y herramientas necesarias para la implementación de tecnologías de baja emisión en la operación del Sistema Integrado de Transporte Público.

Avenida Eldorado No. 66-63  
PBX: (57) 220 3000  
Fax: (57) 3249870-80  
Código postal: 111321  
www.transmilenio.gov.co  
Información: Línea 195





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Página 5 del Acuerdo N° 004 del 2015 "Por medio del cual se adopta el Plan Estratégico de TRANSMILENIO S.A"

**ARTÍCULO QUINTO. TERCER OBJETIVO.** Desarrollar una cultura integral de servicio al usuario.

**3.1 Desarrollar y fortalecer los canales de comunicación con los usuarios.**

- 3.1.1 Garantizar canales de comunicación que permitan al usuario manifestar sus sugerencias e inquietudes.
- 3.1.2 Garantizar los mecanismos adecuados para la atención de quejas y solicitudes:
- 3.1.3 Establecer e implementar mecanismos de participación con la comunidad y las organizaciones sociales.

**3.2 Diseñar e implementar una Cultura de Uso del Sistema Integrado de Transporte Público**

- 3.2.1 Formular e Implementar una Política Integral de Servicio al Usuario.
- 3.2.2 Adelantar las actividades necesarias para fomentar el uso eficiente de los diferentes modos buscando la corresponsabilidad por parte de los usuarios.
- 3.2.3 Desarrollar campañas que incentiven la cultura del buen trato, el respeto a las personas y bienes públicos y la cordialidad entre los diferentes agentes del Sistema.
- 3.2.4 Gestionar las acciones necesarias para implementar mecanismos de atención personalizada en vía.

**3.3. Capacitar e informar al usuario en el uso y servicio**

- 3.3.1 Implementar mecanismos que permitan comunicar a los usuarios información oportuna, clara y veraz sobre la operación del Sistema Integrado de Transporte Público.
- 3.3.2 Coordinar procesos y jornadas de capacitación a usuarios actuales y potenciales del Sistema Integrado de Transporte Público.

**3.4 Diseñar e implementar una Estrategia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)**

- 3.4.1 Articular la formulación, estructuración, diseño e implementación de un programa de RSE para el Sistema Integrado de Transporte Público.
- 3.4.2 Adelantar las acciones necesarias que permitan la participación activa de las comunidades con influencia directa del Sistema.
- 3.4.3 Gestionar la aplicación de una política de dignificación del empleo y de la seguridad y salud en el trabajo, en todos los agentes del Sistema.

Avenida Eldorado No. 66-63  
PBX: (57) 220 3000  
Fax: (57) 3249870-80  
Código postal: 111321  
www.transmilenio.gov.co  
Información: Línea 195





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Página 6 del Acuerdo N° 004 del 2015 "Por medio del cual se adopta el Plan Estratégico de TRANSMILENIO S.A"

**ARTÍCULO SEXTO. CUARTO OBJETIVO.** Implementar mecanismos que contribuyan al equilibrio financiero del Sistema Integrado de Transporte Público.

**4.1. Procurar el equilibrio financiero de los agentes del Sistema.**

- 4.1.1. Gestionar los recursos para la expansión y mantenimiento del Sistema Integrado de Transporte Público.
- 4.1.2. Coadyuvar en la gestión de alternativas de financiación para los diferentes agentes del Sistema.
- 4.1.3. Estructurar y gestionar líneas de cooperación internacional.

**4.2. Obtener Ingresos para TRANSMILENIO S.A. por la explotación comercial de los diferentes componentes del sistema.**

- 4.2.1. Adelantar las acciones de diseño, promoción y comercialización del portafolio de productos y servicios de la Empresa.
- 4.2.2. Formular y promover estrategias de mercadeo, posicionamiento y consolidación de las marcas de la Empresa.
- 4.2.3. Identificar, desarrollar e implementar nuevas oportunidades de negocio o ingresos asociados a la explotación comercial de los diferentes componentes del sistema, tales como la explotación de la infraestructura y la explotación inmobiliaria.

**4.3. Procurar mecanismos para garantizar la accesibilidad financiera al Sistema Integrado de Transporte Público**

- 4.3.1. Mantener una tarifa que garantice el equilibrio financiero del Sistema Integrado de Transporte Público.

**4.4. Implementar instrumentos financieros que conduzcan a promover el acceso al Sistema Integrado de Transporte Publico a través de tarifas preferenciales a grupos poblacionales en condición de vulnerabilidad.**

- 4.4.1. Promover la accesibilidad financiera al Sistema Integrado de Transporte Público a poblaciones en condición de vulnerabilidad.

**ARTÍCULO SÉPTIMO. QUINTO OBJETIVO.** Optimizar la Gestión Empresarial de TRANSMILENIO S.A.

**5.1. Implementar y mantener un sistema integrado de gestión que permita cumplir el direccionamiento estratégico de la Entidad.**

- 5.1.1. Implementar herramientas de mejoramiento continuo de los procesos

Avenida Eldorado No. 66-63  
PBX: (57) 220 3000  
Fax: (57) 3249870-80  
Código postal: 111321  
www.transmilenio.gov.co  
Información: Línea 195





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Página 7 del Acuerdo N° 004 del 2015 "Por medio del cual se adopta el Plan Estratégico de TRANSMILENIO S.A"

- 5.1.2. Implementar los mecanismos necesarios que permitan garantizar que la estructura organizacional de TRANSMILENIO S.A. esté acorde con las necesidades del servicio.
- 5.1.3. Diseñar e implementar planes y programas que conduzcan al mejoramiento y calidad de vida laboral y consecuentemente alcancen el fortalecimiento de competencias laborales.
- 5.1.4. Implementar mecanismos que permitan proveer, mantener y hacer uso eficiente de los recursos de la Entidad bajo los parámetros legales vigentes.
- 5.1.5. Implementar un Modelo de Gestión Integral del Riesgo que salvaguarde los intereses de TRANSMILENIO S.A. en el desarrollo de su Objeto Social.
- 5.1.6. Desarrollar una cultura organizacional de probidad, transparencia y rechazo a la corrupción.
- 5.2. Implementar mecanismos para lograr la adecuada gestión de la información de la Entidad.**
- 5.2.1. Implementar un esquema de información y divulgación interna oportuno y efectivo.
- 5.2.2. Adelantar las acciones necesarias para contar con una plataforma tecnológica soporte, que optimice el funcionamiento de la Entidad.
- 5.2.3. Implementar los mecanismos para adaptar la información financiera de la Entidad, a los estándares internacionales de Contabilidad para el Sector Público NICSP; a través de las etapas de diagnóstico, sensibilización, capacitación, implementación, seguimiento y monitoreo en la implementación de dichos estándares.
- 5.3. Realizar una gestión contractual que promueva el mejoramiento continuo del servicio de Transporte**
- 5.3.1. Implementar mecanismos administrativos, de contratación y técnicos que le permitan a la Entidad responder de manera oportuna.
- 5.3.2. Mantener un esquema contractual de asignación de riesgos.
- 5.3.3. Diseñar y mantener un esquema de control para realizar seguimiento permanente a la gestión contractual de la Empresa (Administración de Concesiones).
- 5.4. Implementar un esquema de prevención del daño antijurídico y fortalecimiento de la defensa judicial**
- 5.4.1. Formular y desarrollar una estrategia consolidada de defensa judicial.
- 5.4.2. Diseñar un esquema de seguimiento a las demandas en curso.

Avenida Eldorado No. 66-63  
PBX: (57) 220 3000  
Fax: (57) 3249870-80  
Código postal: 111321  
www.transmilenio.gov.co  
Información: Línea 195





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Página 8 del Acuerdo N° 004 del 2015 "Por medio del cual se adopta el Plan Estratégico de TRANSMILENIO S.A"

**5.5. Desarrollar e implementar mecanismos que garanticen la participación de los usuarios en la formulación de las estrategias institucionales.**

5.5.1 Formular y desarrollar una estrategia de participación ciudadana en la toma de decisiones y mejoramiento de los procesos institucionales.

**ARTÍCULO OCTAVO:** El presente Acuerdo rige a partir de su publicación y deroga las demás disposiciones que le sean contrarias.

**PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en Bogotá D.C., a los **19 AGO. 2015**

**DR. GUSTAVO FRANCISCO PETRO URREGO**  
Alcalde Mayor de Bogotá D.C.  
Presidente de la Junta Directiva

**DR. YANOD MARQUEZ ALDANA**  
Subgerente General TRANSMILENIO S.A.  
Secretario de la Junta Directiva

Revisó: Dr. Sergio París Mendoza – Gerente General  
Dr. Bertha Carbonell Benedetti – Jefe de Oficina Asesora de Planeación (E)

Avenida Eldorado No. 66-63  
PBX: (57) 220 3000  
Fax: (57) 3249870-80  
Código postal: 111321  
www.transmilenio.gov.co  
Información: Línea 195

